

## **Veelgestelde vragen over Geldmaat plus assistentie**

### **Waar vind ik een geldmaat plus assistentie bij mij in de buurt?**

Bijna een aantal geselecteerde winkels van Primera, Bruna en The Read Shop staat een geldmaat plus assistentie. Deze locaties staan op de Locatiewijzer op Geldmaat.nl.

### **Kan ik bij iedere geldmaat bij een Bruna, Primera of The Read Shop assistentie krijgen?**

Niet iedere winkel biedt assistentie. In de Locatiewijzer op geldmaat.nl kunt u opzoeken welke winkel bij u in de buurt assistentie biedt. Binnenkort heeft de winkel ook een sticker op de deur of de etalage waarop staat: geldmaat plus assistentie.

### **Welke hulp kan ik verwachten bij een geldmaat met assistentie?**

U kunt al uw vragen stellen over de werking van de automaat. Bijvoorbeeld:

- Hoe werkt het scherm
- Waar steek ik mijn pas in
- Hoe werkt de spraakondersteuning
- Hoe kan ik zelf de samenstelling van de biljetten kiezen
- Hoe stort ik geld
- Wie kan ik bellen bij een vraag over mijn bankrekening?

### **Neemt de medewerker van de winkel ook geld voor mij op?**

Medewerkers mogen geen geld voor u opnemen. Dat moet u zelf doen, de medewerker beantwoordt uw vragen.

### **Stort de medewerker mijn biljetten?**

Nee, de medewerker beantwoordt alleen vragen over het storten van geld. U moet zelf uw biljetten in de automaat doen.

### **Als mijn pas geblokkeerd is of mijn saldo onvoldoende, lost de medewerker dat dan voor mij op?**

Als er iets aan de hand is met uw pas of met uw rekening moet u zelf de bank bellen. De medewerker kan u wel het telefoonnummer van uw bank geven.

### **Ik weet niet precies hoe de automaat werkt, helpt de medewerker mij daarbij?**

De medewerker kan uw vragen beantwoorden over de automaat. U moet zelf de automaat bedienen.

### **Waarom kan ik alleen vragen stellen en helpt de medewerker niet bij het bedienen van de automaat?**

In verband met Corona houden wij ons aan de anderhalvemeter afstand maatregel die het RIVM voorschrijft. Dat betekent dat winkeliers niet samen met u voor de automaat mogen staan.

### **Als de regels van het RIVM niet meer gelden, welke hulp kan ik dan verwachten?**

Medewerkers kunnen dan samen met u bij de automaat staan en u helpen met het bedienen van de geldmaat.